

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**GESTIÓN DEL SERVICIO EMPRESARIAL Y EL RENDIMIENTO
ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DEL VI SEMESTRE DE LA
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA JOSÉ
PARDO DE LA VICTORIA, LIMA-2011.**

PARA OPTAR EL GRADO DE

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTOR:

Mg. JULIO ERMÓGENES DIESTRA VÁSQUEZ

ASESOR:

Dr. ROGER SOTO QUIROZ

LIMA – PERÚ

2014

DEDICATORIA

A mi hija Marielena Marina,

A mis padres Teófilo y Marina,

A mis hermanas Blanca, Agustina y
Luzmila...

... por su sacrificio y su contribución a mí
mayor virtud: El estudio.

Mi éxito lo comparto con todos ustedes,
¡Los amo!

AGRADECIMIENTO

A:

Todas las personas e instituciones que hicieron posible la elaboración y la culminación de la tesis, en especial al Dr. Roger Soto Quiroz y a la Mg. Yris Díaz por sus correcciones y sugerencias precisas.

Mil gracias a mi hija Marielena Marina, por motivar al logro de nuevos retos, por iluminarme con la paz de tu sonrisa y enseñarme a disfrutar la vida.

Muchas Gracias.

PRESENTACIÓN

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Doctor en Administración de la Educación de la Universidad Privada “César Vallejo”, pongo a disposición de los miembros del jurado la presente tesis titulada Gestión del Servicio Empresarial y el Rendimiento Académico de los Estudiantes del VI Semestre de la Institución de Educación Superior Tecnológica José Pardo de La Victoria, Lima-2011.

Los capítulos y contenidos que se desarrollan son:

Capítulo I : Planteamiento del problema.

Capítulo II : Marco teórico.

Capítulo III : Marco metodológico.

Capítulo IV : Resultados.

Conclusiones y recomendaciones.

Referencias bibliográficas.

Anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	Xi
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema	22
1.2.1. Problema general	22
1.2.2. Problemas específicos	22
1.3. Justificación	22
1.4. Limitaciones	24
1.5. Antecedentes	24
1.5.1. Antecedentes internacionales	25
1.5.2. Antecedentes nacionales	34
1.6. Objetivos	45
1.6.1. Objetivo general	45
1.6.2. Objetivos específicos	45
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	47
2.1. Gestión del servicio empresarial	48
2.1.1. Definiciones de gestión del servicio empresarial	48
2.1.2. Dimensiones de la gestión del servicio empresarial	50
2.1.3. Enfoques de gestión	63
2.2. Rendimiento académico	66
2.2.1. Conceptualización del rendimiento académico	75
2.3. Definición de términos básicos	82

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	85
3.1. Hipótesis	86
3.1.1. Hipótesis general	86
3.1.2. Hipótesis específicas	86
3.2. Variables de investigación	87
3.2.1. Definición conceptual	87
3.2.2. Definición operacional	88
3.3. Metodología	89
3.3.1. Tipo de investigación	89
3.3.2. Diseño de investigación	89
3.4. Población y muestra	90
3.5. Método de investigación	91
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	92
3.7. Método de análisis de datos	93
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	94
4.1. Descripción de Resultados	95
4.2. Prueba de Hipótesis	101
4.3. Discusión	110
CONCLUSIONES	113
SUGERENCIAS	115
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	116
ANEXOS	125
Anexo 1. Matriz de consistencia.	
Anexo 2. Cuestionario 1 gestión del servicio empresarial.	
Anexo 3. Actas de notas finales.	
Anexo 4. Juicio de expertos.	
Anexo 5. Base de datos de la variable gestión del servicio empresarial.	
Anexo 6. Base de datos de la confiabilidad.	

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable gestión del servicio empresarial	88
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable rendimiento académico	89
Tabla 3. Población de estudio	90
Tabla 4. Muestra de estudio	91
Tabla 5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	92
Tabla 6. Resultados de la validez de contenido de los instrumentos	92
Tabla 7. Resultados de la validación de instrumentos	93
Tabla 8. Resultados de la confiabilidad de los instrumentos	93
Tabla 9. Rendimiento académico	95
Tabla 10. Gestión del servicio empresarial	96
Tabla 11. Resultados de la gestión	97
Tabla 12. Satisfacción del cliente	98
Tabla 13. Procesos y hechos de la gestión	99
Tabla 14. Política empresarial	100
Tabla 15. Resultados de la prueba Kolmogorov Smirnov para las variables en estudio con sus respectivas dimensiones	101
Tabla 16. Gestión del servicio empresarial y el rendimiento académico	102
Tabla 17. Resultados de la gestión y el rendimiento académico	104
Tabla 18. Satisfacción del cliente y el rendimiento académico	106
Tabla 19. Procesos y hechos de la gestión y el rendimiento académico	107
Tabla 20. Política empresarial y el rendimiento académico	109

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Satisfacción del cliente	54
Figura 2. Proceso	58
Figura 3. Gestión de procesos	60
Figura 4. Política empresarial	63
Figura 5. Modelo de gestión de calidad	65
Figura 6. Gestión del conocimiento	66
Figura 7. Rendimiento académico	72
Figura 8. Competencias	73
Figura 9. Rendimiento académico	76
Figura 10. Aptitud cognitiva	81
Figura 11. Esquema del diseño de investigación correlacional	90
Figura 12. Porcentaje de barra de rendimiento académico	95
Figura 13. Porcentaje de barra a gestión del servicio empresarial	96
Figura 14. Porcentajes de barra a resultados de la gestión	97
Figura 15. Porcentajes de barra a satisfacción del cliente	98
Figura 16. Porcentajes de barra a procesos y hechos de la gestión	99
Figura 17. Porcentajes de barra a política empresarial	100
Figura 18. Gestión del servicio empresarial y el rendimiento académico	103
Figura 19. Resultados de la gestión y rendimiento académico	104
Figura 20. Satisfacción del cliente y el rendimiento académico	106
Figura 21. Procesos y hechos de la gestión y el rendimiento académico	108
Figura 22. Política empresarial y el rendimiento académico	109

Resumen

La tesis Gestión del servicio empresarial y el rendimiento académico de los estudiantes del VI semestre de la Institución de Educación Superior Tecnológica José Pardo de La Victoria, Lima-2011. Tuvo como problema general, ¿Cuál es el grado de relación de la gestión del servicio empresarial con el rendimiento académico de los estudiantes del VI semestre de la institución de educación superior tecnológica José Pardo de La Victoria, Lima-2011?

La investigación realizada fue de tipo básico, de diseño no experimental, de nivel correlacional, de corte transversal y de enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 420 estudiantes y la muestra fue de 136 estudiantes bajo el muestreo sistemático probabilístico, con la técnica de muestreo aleatorio simple. El cuestionario, gestión del servicio empresarial tiene un valor de 0.895 en el alfa de Cronbach; y que su validez fue verificada por el juicio de expertos de la UCV.

Según el análisis estadístico de independencia y correlación realizado a través del Chi cuadrada y el rho de Spearman, se observa que existe entre la gestión del servicio empresarial y el rendimiento académico una relación directa y significativa con un valor de este ultimo de 0,239 en los estudiantes del VI semestre de la institución de educación superior tecnológica José Pardo de La Victoria, Lima-2011.

Palabras claves: Gestión del servicio empresarial, rendimiento académico

Abstract

The thesis of business service management and academic performance of students in the sixth semester of the Institution of Higher Education Technology José Pardo de La Victoria, Lima- 2011. Have general problem, What is the degree of relationship management business service with the academic performance of students in VI semester technological higher education institution José Pardo, La Victoria, Lima -2011?

The investigation was basic type, non- experimental design, and correlational level, cross-sectional and quantitative approach. The population consisted of 420 students and the sample was 136 students under the probability systematic sampling with simple random sampling technique. The questionnaire management business service has a value of 0.895 in Cronbach's alpha; and that its validity was verified by expert judgment of the UCV.

According to the statistical independence and correlation analysis performed through Chi square and Spearman rho is observed between business service management and academic performance is a direct and meaningful relationship with a value of 0.239 in the latter students the sixth semester of the institution of higher education technology José Pardo La Victoria , Lima -2011.

Keywords: business service management, academic performance.

Introducción

La tesis gestión del servicio empresarial y el rendimiento académico de los estudiantes del VI semestre de la Institución de Educación Superior Tecnológica José Pardo de La Victoria, Lima-2011. Surgió por el deseo de conocer y determinar el grado de relación de la gestión del servicio empresarial con el rendimiento académico de los estudiantes del VI semestre de la Institución de Educación Superior Tecnológica José Pardo de La Victoria, Lima-2011.

La presente investigación consta de cuatro capítulos:

Capítulo I, Problema de investigación, se consigna planteamiento del problema, formulación del problema general y los específicos, justificación, limitaciones, antecedentes internacionales y nacionales y objetivos general y los específicos.

Capítulo II, Marco teórico, se describe los fundamentos, las definiciones, las dimensiones y los enfoques de la gestión del servicio empresarial. Además, las definiciones y conceptualizaciones del rendimiento académico y concluyendo con la definición de términos básicos.

Capítulo III, Marco metodológico, se describe las hipótesis, las definiciones de las variables, la metodología que comprende el tipo de investigación y el diseño de investigación, la población y muestra, métodos de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos.

Capítulo IV, Resultado, según el análisis estadístico de independencia y correlación realizado a través del Chi cuadrada y el rho de Spearman, se observa que existe entre la gestión del servicio empresarial y el rendimiento académico una relación directa y significativa con un valor de este ultimo de 0,239 en los estudiantes del VI semestre de la institución de educación superior tecnológica José Pardo de La Victoria, Lima-2011.

Por último se establecen las conclusiones y sugerencias de acuerdo a cada una de las hipótesis planteadas; fundamentando nuestro trabajo al final con la redacción de las referencias bibliográficas según las normas APA.